

# ONDERHOUD EN REPARATIE

## VOOR DATACENTER-INFRASTRUCTUUR- EN DATANETWERKDIENTEN



Als er wordt gesproken over “service” dan denkt men vaak als eerste aan “onderhoud”. En terecht! Uw IT-infrastructuur is een complex systeem waar voor gezorgd moet worden. Het moet de functionaliteit van de apparatuur van uw IT ondersteunen, zonder uitval te veroorzaken.

Onderhoud kan een hoofdpijndossier worden. Vooral als een organisatie op meerdere locaties een IT-infrastructuur heeft. Als uw eigen personeel op potentiële risico’s en defecten moet letten, leidt dit hen af van hun andere verplichtingen.

Daarom biedt Datwyler de eindgebruikers aan om verantwoordelijkheid te nemen voor de installatie, zelfs na de overdracht. Het is vanzelfsprekend dat degene die de IT-infrastructuur “op gang heeft gebracht” en er mee bekend is, daar ook samen met de hardware- en software-partners zorg voor zou moeten dragen.

### Het datacenter-infrastructuur en -netwerkonderhoud van Datwyler omvat:

- diverse opties voor **Service Level Agreements (SLA)**
- toegang tot een wereldwijd netwerk van **specialistische servicepartners**
- **snelle reactie en reparatie** conform de vereiste en afgesproken SLA

- regelmatige, **preventieve controles** om potentiële risico’s en problemen te identificeren
- **naleving** van lokale, technische normen en regelgeving
- **helpdesk en servicedesk** als onderdeel van ondersteuning op het eerste niveau
- **bewaking op afstand** van kernonderdelen om preventief actie te kunnen ondernemen
- een innovatief geïntegreerd **dienstenticketsysteem** met verschillende manieren om een beroep te doen op de dienstverlening, en onmiddellijke uitvoering te initiëren en betrouwbare documentatie te laten verschaffen
- **“extra” ondersteuning op afstand** voor belangrijke klanten en partners tijdens het onderhoud

Toegang tot deze dienstverlening is uitsluitend voor datacenters en datanetwerken die zijn geïnstalleerd door Datwyler. Tijdens de projectplannings- of installatiefase biedt Datwyler op verzoek onderhoudsalternatieven aan. Deze zullen worden toegespitst op uw specifieke eisen, bijvoorbeeld acceptabele uitval, de situatie op locatie, de gebruikte componenten en kostenoverwegingen.

### Wij adviseren u graag persoonlijk.

Stuur ons gewoon een e-mail en wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op: [support.itinfra.eu@datwyler.com](mailto:support.itinfra.eu@datwyler.com)



# SERVICE LEVELS

## FOR DATA CENTRE INFRASTRUCTURE SOLUTIONS

Datwyler's IT infrastructure solutions meet the highest quality standards. Still, the wear of mechanical and electronic components, the aging of batteries or the pollution of filters can lead to unwanted failures. Your systems require regular maintenance to ensure proper operation and maximum availability throughout the entire operating cycle.

Scope of services:	Data Centre SLA Basic	Data Centre SLA Premium
<b>Yearly maintenance</b>		
Review and functional control of all components according to the configuration	x	x
Execution of maintenance work during office hours, Mon – Fri, 08:00 a.m. – 05:00 p.m.	x	x
Execution of maintenance work outside office hours, Mon – Fri, 05:00 p.m. – 10:00 p.m.	optional	optional
Further maintenance windows, at weekends, at nights, etc.	on request	on request
Status report and entry in the maintenance log	x	x
<b>Support and response time</b>		
Free support hotline 5x8 hrs (office hours, Mon – Fri, 08:00 a.m. – 05:00 p.m.)	x	x
Ticketing account in customer portal 7 x 24 hrs	x	x
Free augmented reality support		x
Guaranteed response time until the next working day (Mon – Fri, 08:00 a.m. – 05:00 p.m.)	x	x
Guaranteed response time 24 hrs/365 days a year	optional	optional
<b>Extended warranty service</b>		
Guaranteed availability of spare parts and components during the contract period for a maximum of 10 years	x	x
Free spare parts and wear parts*		x
<b>Repair costs</b>		
Repair assignments depending on the effort*	x	
Free on-site repairs		x
<b>Monitoring</b>		
Remote monitoring of all components according to the configuration		x

\* if not covered by guarantee or warranty

Access to these services is restricted to data centres and data networks installed by Datwyler. Datwyler will submit maintenance alternatives on request which will be tailored to your particular requirements.